障害者の消費者トラブルを防ぎましょう！

― 障害者の見守りにご協力ください ―

障害者の消費者トラブルは、

① 判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とするため未然防止・問題解決が難しい
② 判断に支援が必要な方の場合、だまされていることに気づきにくい
③ 全般に、被害にあっても抱え込んでしまい周囲に相談しない

などの傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。
このような消費者トラブルを未然に防ぐためには、ご本人への情報提供を十分に行うと共に、ご家族やまわりの方々に日頃から様子を気にかけていただくことが大切です。

●消費生活センターにご相談ください。

被害にあっていることに気づいた場合は、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。

ご本人が相談を望む場合

事情をわかっているご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたりすることもできます。

ご本人が相談を望まない場合

ご家族やまわりの方々が被害の事実を客観的に伝え、関連機関とともに連携して問題解決や再発防止に努めることが大切です。

消費生活センターでは、ご家族やまわりの方々への情報提供も行っていますので、ご相談ください。

また、一見して障害のある方だと分からない場合では、よく分からないまま自ら契約してしまうこともあります。

事例：携帯電話を購入する際、ポイントがたまって得だと説明されクレジットカードを契約し、意味が分からず魔法のカードだと思い次々と 70 万円も買い物をしてしまった。

目黒区消費生活センター 消費者相談　☎３７１１−１１４０

消費者相談事例

架空・不当請求

Q. 携帯電話に、覚えのない料金の請求メールが届き、心配になり相手の電話にかけた。聞かれるまま、氏名･住所･職場等を答えたら、自宅や職場に脅迫電話がかかり困っている。

A. **支払わずに無視してください！**

文書･電話･メールなどを使って、架空･不当な請求を行なう例が後を絶ちません。あの手この手で電話をかけさせて、個人情報を聞き出し、高額なお金を請求します。

業者に連絡しない、今以上の個人情報を漏らさないことが大切です。個人情報を知られてしまった場合でも、支払わずに無視してください。１回支払ってしまうと、次々と請求されます。脅迫された場合は、警察にも相談してください。

また、音楽配信や占いのサイトなどに登録した直後から、様々なメールが届きはじめることもあります。興味を引かれたメールをあけ文中の URL をクリックしたら、出会い系サイトへの登録になってしまい、退会するにはメールで手続きが必要と、メールをするためのポイントを購入させられたという相談などもあります。

＊見守りのポイント＊

① 普段から、個人情報を漏らさないことを、家族でよく話し合っておきましょう。
② 携帯電話のフィルタリング機能を上手に利用しましょう。

消費者相談事例

宣伝講習販売

Q. ３ヶ月間限定開設という店に、友人に誘われ、健康の話を聞きに通っていた。先日健康食品を勧められ、「続けないと効果がないし、まとめて買う方がお得」と半年分４０万円を勧められた。健康に不安があったので現金で購入したが、摂るうちに体調が悪化した。まだ大量に残っているが、友人から勧められた商品だし、どうしたらいいか。

A. **高額な商品を販売することが目的です。**

新聞折込チラシなどで人を集め、貸店舗などを利用し、期間限定で、毎回健康に関する講習会を催す「宣伝講習販売」の相談です。最終的には、高額な健康食品や浄水器などを販売することが目的です。常連となった人が友人を紹介することで、特典が得られる場合もあります。

①健康などの不安をあおられ、正常な判断ができなくなる。
②商品が実際より効果があると思わせる説明がある。
③商品を過量に購入することになってしまう。

などの問題が指摘されています。

常連になると顔見知りや、事業者との信頼関係も生まれ、購入した商品で体を悪くしたり、支払いが困難になっても言い出しづらくなり、問題が表面化しにくいことが特徴です。

大量の健康食品をみつけたご家族からの相談もあります。一人暮らしの高齢者がいる場合は、時々訪問して様子をみることも必要でしょう。

また、よかれと思って知人を紹介して、かえってトラブルになるケースも多く見受けられます。注意が必要です。

ほかにもいろいろ相談事例

敷金返還トラブル

アパート退去の際、敷金が戻らなかったり、敷金の中から高額な修繕費を請求される。

- 通常の使用による汚れや損耗は借主に原状回復義務はない。
- 入居時や退去時は日付入りで写真やビデオを撮る。

送りつけ商法（ネガティブオプション）

頼んでもいない商品が届き、料金を請求される。

- 商品は受け取りを拒否して、宅配業者等に持ち帰ってもらう。
- 万一受け取ってしまったら、商品が届いてから使用せずに１４日間経過すれば、その後は自由に処分してよい。

クリーニング事故

紛失や作業工程上のミス、繊維や付属品自体の問題、メーカーの取扱い表示の問題、消費者の着用や取扱い上の問題等、様々な要因で起こる。

- 「預けるとき」「受け取るとき」の相互確認がトラブルを防ぐポイント

内職商法

「自宅で簡単に収入が得られる」と勧誘し、講座や教材の契約をさせる。仕事の保証はない。

- 契約前に書類をきちんと確認する。
- ２０日以内はクーリング・オフ（3頁参照）が可能。

展示会商法

展示会などに何度も誘い出し、呉服や宝飾品などの商品を断りづらい雰囲気にして次々と契約させる。（景品やお食事などが付いていることもある）

- 景品などにつられない。
- 誘われても行かない。
- きっぱり断る。

気づいたら必ず相談しましょう！

消費者相談事例

水まわり修理サービス

Q. 夜中に浴室の排水管がつまり、投げ込みチラシを見て業者を呼んだ。「つまりがひどく通水カップの使用だけでは無理、強力な通水処置が必要」と言われ金額提示はなかったがやむなく承諾した。業者は「危険だから」と締め切って作業をした。終了後、約１０万円の高額請求をされた。納得がいかず、その場では支払わなかった。後日届いた請求書には通水カップ作業、薬剤処理、高圧洗浄処理とあった。当日は業者がひとりで作業し、どうみてもこのような作業をしていたとは思えない。業者の請求どおりに支払わなければいけないか。

A. **クーリング・オフは適用されません**

残念ながら、自ら修理業者を呼んだので、訪問販売とは言えず、クーリング・オフの適用はありません。しかし、納得せずにその場で支払わなかったことで、交渉の余地がありました。当日の作業状況や通常使用される薬剤の使用基準から、疑問に思う点などの交渉材料を相談員が助言し、ご自身が交渉をした結果、３万円で合意できました。強引な工事で法外な金額を請求された場合には、あきらめずにご相談ください。

水漏れや排水のつまりなどは、突然のことで冷静な判断ができないという状況に便乗する悪質な事業者がいます。十分注意しましょう。

- 依頼時は料金や作業時間などを確認し、必ず立ち会いましょう。
- 大掛かりな工事が必要などといわれてもすぐにその場で決めないでください。
- 急場がしのげたら、いったん帰ってもらい、あらためて下水道局の排水なんでも相談所（東京都指定排水設備工事事業者）などに相談しましょう。東京都下水道局のホームページでご紹介しています。

目黒区消費生活センター 消費者相談　☎３７１１−１１４０

消費者相談事例

不要品回収サービス

Q. 「見積無料」の投げ込みチラシを見て不要品回収業者を呼び見積りが ３ 万円だったので依頼したところ、積み込んでから倍以上の金額を請求された。支払わなければいけないか？

A.

見積りと大幅に違う場合は交渉してみる

他に、無料回収をうたいながら巡回している車を呼び止め依頼したところ、回収処分費用の請求を受けたという事例も多くあります。安易に不要品回収業者に処分を依頼するとトラブルや不法投棄の元になりやすいので注意が必要です。

一般廃棄物の収集・運搬ができるのは市区町村から許認可を受けた業者だけです。区が指定する廃棄方法に従って処分してください。まずは、目黒区粗大ごみ受付センター（５７１５－００５３）へ相談しましょう。

- 家電製品のうち、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、エアコン、洗濯機、衣類乾燥機は、家電リサイクル法が適用されます。購入した小売店または買い替え時に購入店に依頼するか、家電リサイクル受付センター（５２９６－７２００）へ相談しましょう。リサイクル料金と収集・運搬の費用が必要です。
- パソコン（ディスプレイを含む）は、メーカーが回収し、再利用することになっています。パソコンメーカー各社の専用受付窓口またはパソコン３Ｒ推進協会のホームページ等でご確認ください。
- 携帯電話･PHS 端末は、携帯電話、PHS 会社のお店等でブランド、メーカーを問わず無料で回収しています。

【豆知識４】

東京都消費生活条例による「重大不適正取引行為」の規制

法律の隙間を狙う悪質事業者が横行している現状から、下記５種類の取引において、「重大不適正取引行為」を規定し、違反した事業者に対して、知事による禁止命令処分が導入されています。

＜規制を強化した５種類の取引＞

① トイレ・風呂等の修繕・改良等（消費者が依頼した場合、費用を明示しないまま工事を行い後から高額な請求をするなど）
② 不用品等の回収（消費者が依頼し、勝手に荷物を積み込んでから高額な請求をするなど）
③ 訪問販売や電話勧誘による土地の広告
④ 調味料の訪問販売
⑤ タレント・モデルになるために必要な技芸、知識の継続的な提供（消費者が自ら出向いた場合）

＜対象となる重大不適正取引行為＞

① 商品の性能その他契約における重要な事項について、事実と異なることを告げること
② 商品の販売価格その他契約における重要な事項について、故意に事実を告げないこと
③ 消費者をおどして不安にさせること

消費者相談事例

インターネット関連

Q. メールにあったＵＲＬをクリックしたら、アダルトサイトが開き、１８歳以上ですかと問われた。「はい」をクリックしたら、いきなり「登録ありがとうございました」とメッセージが表示され、登録料を至急支払うよう請求された。請求書の画面を閉じても、しばらくするとまた表示される。支払わなければならないか？

A. 契約は成立していないと考えられます

アダルトサイトで無料の動画を見ようと画像をクリックした結果、利用者の意思に反して会員登録され、料金を請求される「ワンクリック請求」と呼ばれる手口です。アニメやゲームなど、アダルト以外のコンテンツを扱うウェブサイトや競馬予想情報サイトから誘導されることもあります。

「電子契約法」(注)では事前に料金の明示が無く、登録時に確認や訂正機会のない場合は、契約は成立していないとしています。したがって、この場合、料金の支払い義務はないと考えられています。

このような手口の中には、数分おきに料金請求画面を表示させ、利用者を心理的に追い込むケースがあります。パソコンを再起動しても、アダルトサイトの登録画面が表示されたり、その画面を閉じても繰り返し表示されるというのは、知らないうちに何らかの実行ファイルをダウンロードした可能性があります。いわばコンピュータウイルスのひとつです。ウイルスの削除によって、画面への貼りつきはなくなるはずですが、場合によっては、駆除ソフトを用いないと削除できなかったり、リカバリーなどの処置が必要となるケースもあります。いずれにしても、まずは消費生活センターへご相談ください。

（注）電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律

消費者相談事例

多重債務になってしまったら

Q. 家族のところに、クレジット会社や消費者金融からの督促通知が来ているようだ。どうしたら良いのだろうか？

解決できない借金は、ありません！ 一日も早く相談してください！

A. 万が一、多額の債務を抱えてしまった場合は、消費生活センターに債務整理について相談をしましょう。

消費生活センターでは、ご相談者の債務状況や様々な条件を考慮して、債務整理の４つの方法をわかりやすく紹介するとともに、ご相談者の状況に適切な専門相談先をご案内しています。

裁判所を利用しない方法	裁判所を利用する方法		
①任意整理	②特定調停	③個人再生	④自己破産
債権者と話し合い和解をする私的な債務整理の方法。弁護士などの専門家に依頼することが多い。	裁判所の調停委員会が仲介に入り、協議和解する方法。	裁判所の再生計画により、債務の一部を分割返済し、残りを免除してもらう方法。	全財産を債権者に分配し、残った債務を全額免除してもらう方法。

債務整理をすると、こんなメリットがあります

・弁護士の受任通知や裁判所の申立通知が届くと、業者の取立てが止まります。

・「利息制限法」で定める以上の金利で返済していた場合、引き直し計算を行うことで、借金が少なくなったり、払い過ぎている場合は、払い過ぎた分を返還請求することができます。

コラム１　自己破産するとどうなるの？

仕事は続けられるの？

お客のお金や財産を扱う仕事を中心に一定の資格・職業の制限があり、一時的に、その資格で仕事をしたり、職業を営むことができなくなります。免責の許可決定が確定して復権すれば、資格・職業の制限はなくなりますが、注意が必要です。

例：税理士・行政書士などのいわゆる「士業」、生命保険募集員、損害保険代理店、警備員、宅地建物取引主任者

財産は全て失うことになるの？

持ち家等の資産は、原則として処分して返済に充てなければなりませんが、生活に必要な最低限の財産は残せます。

例：99 万円までの現金・処分見込み額が 20 万円以下の自動車・居住用家屋の敷金債権・電話加入権・家財道具など

また、破産手続開始決定後に得た財産については、処分の対象にはなりません。

コラム２「ブラックリスト」に載るって聞いたけど？

「ブラックリスト」というリストがあるわけではありません。

個人信用情報機関に登録されている延滞などの情報を、俗に「ブラック情報」と呼ぶことがあります。 延滞などの情報として登録されるのは、

・支払い約定日から概ね３ヶ月以上支払いが遅れた場合
・弁護士・認定司法書士などによる債務への介入
・特定調停の申し立てなどの司法手続きに入った場合
・自己破産や個人再生の手続き開始が公告された場合　等

登録された本人は、一定期間、金融機関での借入れやカードでの支払いができなくなります。家族や親戚への影響はありません。

コラム３　家族の借金について

家族が代わりに返済すべき？

借金をした本人以外は、保証人でない限り、たとえ家族といえども一切の支払い義務はありません。貸金業者から、家族へしつこく取立てが続くようであれば、登録業者が加盟している貸金業協会や監督官庁（金融庁・財務局・都道府県）に苦情を申し立ててください。

借金をした本人が死亡したらどうなるの？

プラスの財産もマイナスの財産（借金）も、相続対象です。

「相続放棄」する場合は、相続開始を知ったときから３ヶ月以内に手続きが必要です。また、放棄すると次の順位の方へ相続が受け継がれますので、第３順位の相続人まで「相続放棄」の手続きが必要になります。

遺産の内容が分からない場合などは、遺産の限度内で債務を負担すればよい「限定承認」があり、同じく３ヶ月以内に手続きが必要になります。

コラム４　貸金業法が改正されました

＜主な改正内容＞（平成 18 年 12 月 20 日公布。平成 22 年 6 月 18 日完全施行）

- 借り過ぎ・貸し過ぎの防止のため、貸金業者からの総借入額が年収の３分の１を超える貸付を原則禁止に。借入れの際には年収を証明する書類が必要に。
- 上限金利の引き下げ　→　利息制限法に定める年２０％を超える利息での貸付は刑事罰の対象に。
- 貸金業者に対する規制が強化。

消費者相談事例

製品事故にあってしまったら

Q. 最近、消費生活で使用する製品の事故が多く報道されているが、事故を防ぐためにはどのような点に注意すればよいか。また、事故が起きた場合はどう対処したらよいか。

A. **「注意」「警告」の表示を確認し正しい使用方法を！**

購入の際にはデザイン、価格、機能だけではなく、SGマーク、PSC マークなどが付いている安全性の基準に適合した製品を選びましょう。使用の際には、その製品の安全性について十分確認をしてください。

取扱説明書は必ず読み、購入日・販売店を記入して保管をしておきましょう。日頃から製品の「注意」「警告」の表示を確認し、正しく使用することが大切です。また、長持ちしているものは品質が経年劣化している恐れがあるため、点検・修理して事故を防ぎましょう。回収や修理の情報をメーカーが公表している場合がありますので、メーカーのホームページやお客様相談室等に確認しましょう。

もし、事故や危害にあってしまったら、

①事故品は現状のまま保存する。
②発生状況や使用状況などは、整理して写真なども利用し記録に残す。
③メーカー、販売店、輸入業者に連絡する。また、場合によっては警察や消防署へ連絡する。
④医師の診断を受けた時は診断書などを受け取る。

製品事故かな…と思ったら、まずは消費生活センターにご相談ください。また各製品分野で設置のＰＬセンター〔巻末掲載〕の活用もできます。

目黒区消費生活センター 消費者相談　☎３７１１−１１４０

平成 21 年９月１日に消費者庁がスタートしました。

消費者庁は消費者安全法に基づき、消費生活における被害を防止し、消費者の生命・身体の安全確保のために取り組みます。これまで様々な省庁で所管されていた消費者関連法が一元化され、規制法令がないことによる「法のすきま」事案にも対応できるよう設置されました。

【消費者安全法（平成２１年９月１日施行）】

消費者安全法では、消費者が購入した製品や利用する施設、受けるサービスにより死亡または重傷を負ったケース、一酸化炭素などによる中毒を重大事故と規定し、行政機関や各地の消費生活センターなどが重大事故情報を入手した場合は、消費者庁に直ちに通知するよう義務付けられました。軽い事故でも被害が多発する恐れがある場合は通知を求めています。

重大事故に関する情報は随時、消費者庁や国民生活センターのホームページにも公表されます。また、独立行政法人製品評価技術基盤機構製品安全センター〔巻末掲載〕でも事故の情報を得ることができます。

購入した製品や利用した施設、受けたサービスにより事故が発生したり、生命・身体には被害が及んでいないが安全基準に不適合と思われる、いわゆるヒヤリ・ハット事案にあったときは消費生活センターなどに伝えましょう。

【消費生活用製品安全法改正（平成１９年５月１４日施行）】

《重大事故情報報告・公表制度》

製造業者は、重大な製品事故が発生したことを知ったときは直ちに消費者庁に報告しなければなりません。消費者庁は、その事故情報を迅速に公表し、再発防止を図るなどの措置をとります。消費者は、メーカーや公共機関に事故情報をなどしっかり伝えることが大切です。

《長期使用製品安全点検制度（平成２１年４月１日施行）》

〇購入時に「所有者票」をメーカーへ返送していただくと、点検通知が届きます。

〇経年劣化により特に重大な危害につながりやすい下記９品目が対象。

〔屋内式ガス瞬間湯沸器（都市ガス用・ＬＰガス用）・屋内式ガス風呂釜（都市ガス用、ＬＰガス用）・石油給湯機・石油風呂釜・密閉燃焼（FF）式石油温風暖房機・ビルトイン式電気食器洗機、浴室用電気乾燥機〕